

Álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa

Hinn 26. maí 2016 gaf kæruneftnd lausafjár- og þjónustukaupa svohljóðandi álit í málinu nr. M-97/2015:

I

Álitaefni og kröfugerð

Hinn 11. desember sl. bað X, hér eftir einnig nefnd álitsbeiðandi, um álit kæruneftndar lausafjár- og þjónustukaupa vegna galla sem hún telur vera á vöru og þjónustu, þ.e. kaupum á jakkafötum og styttingu á þeim, sem hún keypti af Y, hér eftir einnig nefnt seljandi. Álitsbeiðandi krefst þess að kaupunum verði rift.

II

Málsmeðferð kæruneftndarinnar

Með bréfi, dags. 15. desember sl., gaf kæruneftndin seljanda kost á andsvörum og bárust þau hinn 4. janúar. Með bréfi, dags. 8. janúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera athugasemdir við andsvörin og bárust þær hinn 25. janúar. Með bréfi, dags. 3. febrúar, var seljanda gefinn kostur á frekari andsvörum og bárust þau hinn 16. febrúar. Með bréfi, dags. 26. febrúar, var álitsbeiðanda gefinn kostur á að gera enn frekari athugasemdir við andsvörin en hinn 8 mars barst svar álitsbeiðanda þar sem hún taldi ekki ástæðu til að setja fram frekari athugasemdir. Engin frekari gögn bárust nefndinni. Með bréfi, dags. 17. maí, var aðilum tilkynnt að kæruneftndin hefði tekið málið til afgreiðslu.

III

Málavextir og rökstuðningur álitsbeiðanda

Í álitsbeiðni og gögnum sem henni fylgdu kemur m.a. fram að hinn 1. ágúst 2015 keypti álitsbeiðandi jakkaföt af seljanda ásamt styttingu. Var uppsett verð jakkafatanna kr. 79.995, en álitsbeiðandi keypti þau á kr. 39.997. Þá kostaði stytting á jakkafötunum kr. 4.000. Vegna saumavinnunnar við styttinguna fékk álitsbeiðandi jakkafötin ekki afhent fyrr en nokkrum dögum eftir kaupdag. Þegar þar að kom mátaði eiginmaður álitsbeiðanda jakkafötin, en þau voru ætluð honum, og kom þá í ljós að ermarnar á jakkanum, sem höfðu verið stytta, voru greinilega útlitslega gallaðar og frágangur lélegur eftir styttinguna. Kvartaði álitsbeiðandi undan þessu við seljanda, sem sagði henni að leita sjálf til saumastofu til að láta lagfæra fötin. Álitsbeiðandi fór með fötin á saumastofu, sjálf, en þegar hún hafði ekkert heyrt frá saumastofunni hringdi hún þangað og komst þá að því að jakkafötin höfðu verið send aftur í verslunina. Sótti álitsbeiðandi jakkafötin aftur þangað, en við skoðun á þeim, fékk hún ekki séð að nokkuð hefði verið átt við þau. Að þessu loknu taldi rekstrarstjóri seljanda að málinu væri lokið, en við það var álitsbeiðandi ekki sátt. Fór álitsbeiðandi þá með jakkafötin á aðra saumastofu, sem staðfesti að styttingin á jakkafötunum hefði ekki verið faglega framkvæmd. Líkt og að framan er rakin krefst álitsbeiðandi riftunar á kaupunum.

Meðfylgjandi álitsbeiðni er skrifleg úttekt, dags. 14. ágúst 2015, frá klæðskera um að stytting á jakkafötum álitsbeiðanda sé gölluð. Þá fylgir álitsbeiðandi kvittun fyrir kaupunum á jakkafötunum.

IV

Andsvör seljanda

Í andsvörum rituðum af rekstrarstjóra seljanda kemur m.a. fram að seljandi telji að jakkafötin sem slík séu ekki gölluð, enda hafi mat það er álitsbeiðandi fékk frá öðrum aðila verið hrakið hvað það varði. Aðeins standi því eftir að frágangur við styttingu gæti verið betri, en ekki að jakkinn sé gallaður. Auðvelt sé að laga fráganginn við styttinguna og telur seljandi að samkvæmt lögum og sínum eigin verklagsreglum eigi hann rétt á að bjóðast til að lagfæra það sem fundið sé að jakkanum í áliti klæðskera þeirra er álitsbeiðandi leitaði til. Vísar seljandi í samskiptasögu sína og álitsbeiðanda fyrir milligöngu Neytendastamtakanna, en sú saga er meðfylgjandi andsvörum. Eins fylgir andsvörum úttekt á umræddum jakka, dags. 2. október 2015 og framkvæmd af þremur nafngreindum klæðskerameisturum. Þar kemur m.a. fram að ermar jakkans hafi ekki verið stytta ofanfrá, heldur við fald. Frágangur við klaufar sé ekki eins báðum megin og frágangur á tölum ekki heldur. Samansaumur í fódurermum sé ekki í lagi og að fódurermarnar hafi ekki verið stytta. Þá hafi pressun og straujun á ermum og fódurermum ekki verið í lagi. Að lokum segir í úttektinni að jakkinn sé ekki ónýtur, en álitamál sé hversu gott ermasnið hans er, eða ermaísetning. Það hafi hins vegar ekkert með ermastyttinguna sjálfa að gera.

V

Athugasemdir álitsbeiðanda við andsvör seljanda

Í athugasemdum álitsbeiðanda við andsvör seljanda kemur m.a. fram að álitsbeiðandi segir að seljandi hafi þverskallast við að viðurkenna að eitthvað væri að handbragði saumastofu sinnar í tengslum við styttingu á ermum. Nú fari verslunin hins vegar fram á að fá að lagfæra ermar jakkans. Þetta þykir álitsbeiðanda orka tvímælis og þykir það ansi mikil fyrirhöfn að þurfa að leita utanaðkomandi álits sem og til Neytendasamtakanna til að seljandi lagi það sem augljóst sé. Ítrekar álitsbeiðandi kröfu sína um riftun.

VI

Frekari andsvör seljanda

Í frekari andsvörum seljanda kemur m.a. fram að seljandi segir að mál álitsbeiðanda hafi ekki verið meðhöndlað með öðrum hætti en önnur álitamál sem hafi komið upp hjá seljanda. Segir seljandi að málið hafi verið afgreitt í samræmi við verklagsreglur og að niðurstaðan hafi verið sú að seljandi mat jakkann ógallaðan. Þær athugasemdir sem gerðar hafi verið við jakkann snúi eingöngu að frágangi við styttingu sem framkvæmd var eftir að jakkafötin voru keypt.

VII

Niðurstaða kærunevndarinnar

Kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa telur að ágreiningur álitsbeiðanda og seljanda falli undir valdsvið nefndarinnar, sbr. lög nr. 87/2006 um breytingu á lögum um lausafjárkaup, lögum um þjónustukaup og lögum um neytendakaup og 1. mgr. 7. gr. reglugerðar nr. 766/2006 um kærunevnd lausafjár- og þjónustukaupa. Ágreiningur aðila fellur undir nr. 48/2003 um neytendakaup.

Eins og að framan er rakið keypti álitsbeiðandi jakkaföt af seljanda hinn 1. ágúst 2015 fyrir kr. 39.997. Á sama tíma keypti álitsbeiðandi af seljanda styttingu á sömu jakkafötum og var sú stytting framkvæmd af saumastofu á vegum seljanda. Álitsbeiðandi var ósátt við það hvernig stytting jakkafatanna hafði verið framkvæmd og krafðist úrbóta. Voru fötin í kjölfarið skoðuð af seljanda, en taldi félagið ekki ástæðu til að gera úrbætur. Leitaði álitsbeiðandi þá til Neytendastamtakanna og fékk jafnframt tvær álitsgerðir um handbragð við styttingu jakkafatanna. Voru báðar álitsgerðirnar fremur myrkar í máli hvað varðaði handbragð og frágang við styttinguna og töldu að mun betur hefði mátt standa að styttingunni.

Álitsbeiðandi hefur í málinu krafist riftunar á kaupunum á jakkafötunum. Þeirri kröfu hefur seljandi hafnað og krafðist þess að fá að framkvæma úrbætur á jakkafötunum.

Um galla er fjallað í 15. og 16. gr. laga nr. 48/2003 um neytendakaup. Í b-lið 2. mgr. 15. gr. segir að söluhlutur skuli „hafa þá eiginleika til að bera sem neytandinn mátti vænta við kaup á slíkum söluhlut að því er varðar endingu og annað.“ Söluhlutur telst þó ekki gallaður nema gallinn sé „hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða“ eins og segir í 1. mgr. 26. gr. laganna. Kærunefndin telur óhætt að slá því föstu að umræddur jakki og frágangurinn á honum hafi verið haldinn galla í skilningi 16. gr., sbr. 15. gr. laganna.

Í 26. gr. neytendakaupalaga er kveðið á um úrræði neytanda vegna galla. Segir þar m.a. eftirfarandi í 1. mgr.:

„Ef söluhlutur reynist gallaður og gallinn er hvorki sök neytanda né stafar af aðstæðum sem hann varða getur neytandi:

- a. haldið eftir greiðslu kaupverðs samkvæmt ákvæðum 28. gr.;
- b. valið milli úrbóta eða nýrrar afhendingar samkvæmt ákvæðum 29. og 30. gr
- c. krafist afsláttar samkvæmt ákvæðum 31. gr.;
- d. krafist riftunar samkvæmt ákvæðum 32. gr.;
- e. krafist skaðabóta samkvæmt ákvæðum 33. gr.“

Álitsbeiðandi í máli þessu hefur krafist þess að kaupunum verði rift skv. ákvæðum 32. gr. laganna. Kærunefndin telur, með tilliti til atvika málsins, verðs jakkafatanna, og óhagræðis álitsbeiðanda, rétt að fallast á þá kröfu.

VI

Álitsorð

Álitsbeiðanda, X, er heimilt að rifta kaupum á jakkafötum, sem hún keypti af seljanda, Y hinn 1. ágúst 2015.

Pétur Örn Sverrisson
formaður

Jón Rúnar Pálsson

Hildigunnur Hafsteinsdóttir